



Attorney Docket No. 1614.1345

**IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE**

In re Patent Application of:

Mitsuyoshi WATANABE et al.

Application No.: 10/619,605

Group Art Unit: 3624

Filed: July 16, 2003

Examiner:

For: SALES SUPPORT INFORMATION PROVIDING METHOD

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN  
APPLICATION IN ACCORDANCE  
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Commissioner for Patents  
PO Box 1450  
Alexandria, VA 22313-1450

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s) herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No(s). 2002-210897

Filed: July 19, 2002

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

Date: December 8, 2003

By: 

H. J. Staas  
Registration No. 22,010

1201 New York Ave, N.W., Suite 700  
Washington, D.C. 20005  
Telephone: (202) 434-1500  
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁  
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日  
Date of Application:

2002年 7月19日

出 願 番 号  
Application Number:

特願2002-210897

[ST.10/C]:

[JP2002-210897]

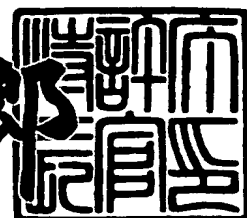
出 願 人  
Applicant(s):

富士通株式会社

2003年 7月 2日

特 許 庁 長 官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

太田 信一郎



出証番号 出証特2003-3052248

【書類名】 特許願

【整理番号】 0251593

【提出日】 平成14年 7月19日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/00

【発明の名称】 販売支援情報提供方法

【請求項の数】 5

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 渡辺 光好

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 今村 健

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 河辺 美佐子

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 由井 敬人

【特許出願人】

【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100108187

【弁理士】

【氏名又は名称】 横山 淳一

【電話番号】 044-754-3035

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 011280

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0017694

【プルーフの要否】 要

【書類名】明細書

【発明の名称】

販売支援情報提供方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

サーバにより販売方法に関する情報を提供する販売支援情報提供方法であって

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、

前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、  
を含むことを特徴とする販売支援情報提供方法。

【請求項 2】

前記所定のグループは、前記販売員の属する店舗の属性であることを特徴とする請求項 1 記載の販売支援情報提供方法。

【請求項 3】

前記回答要求情報は、販売方法に関するアンケートであることを特徴とする請求項 1 記載の販売支援情報提供方法。

【請求項 4】

前記アンケートは、電子掲示板に登録された情報を選択されたことにより、回答選択肢を付加して生成されるものであることを特徴とする請求項 1 記載の販売支援情報提供方法。

【請求項 5】

コンピュータに、

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求

する回答要求情報を送信するステップと、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、

前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、  
を動作させることを特徴とする販売支援情報提供プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、複数の店舗において物品等を販売する形態の販売企業における物品等の販売方法に関する情報を提供する販売支援情報提供方法に係り、特に物品等の販売における成功事例に関する情報の共有を支援するための販売支援情報提供方法に関する。

【0002】

【従来の技術】

現在、実店舗において顧客に対面販売を行う販売企業では、販売員の製品知識や販売ノウハウによって売上が左右されてしまう点が問題視されている。例えば、製品知識が豊富でセールストークに長けている販売員がいる店舗と、そうではない店舗とでは、同じ製品を扱っていたとしても売上に差が出てしまうものである。

【0003】

そのため、サーバが、店舗の販売支援員の携帯する携帯端末から、消費者の動向、意向、商品決定の根拠、質問等の情報を受信して蓄積し、この蓄積した情報を編集した資料をクライアント端末に提供することで、上記課題を解決するビジネス情報収集・閲覧システムが特開2001-344400号公報に開示されている。

【0004】

## 【発明が解決しようとする課題】

ところが、特開2001-344400号公報記載のビジネス情報収集・閲覧システムは、収集した情報をリアルタイムに提供することを目的としているため、その提供する情報は画一的なものとなり、必ずしも店舗の事情に適切な情報になるとは限らなかった。

## 【0005】

例えば、店舗の立地条件や顧客特性など、店舗ごとに販売戦略は違ってくるものであり、本来であれば、店舗ごとに販売ノウハウは違ったものになるはずである。

## 【0006】

上述の状況に鑑み、本発明の目的は、販売員の属性、店舗の立地条件や顧客特性によって製品の販売方法を分析し、それぞれの販売員に最適な販売方法に関する情報を提供するものである。

## 【0007】

## 【課題を解決するための手段】

サーバにより販売方法に関する情報を提供する販売支援情報提供方法であって、販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、を含むことにより、販売方法に対する販売員の意見を集計して、それぞれの販売員に最適な販売方法を提供することを可能とする。

## 【0008】

好ましくは、前記所定のグループは、前記販売員の属する店舗の属性であって、それぞれの店舗に最適な販売方法を提供することを可能とする。

## 【0009】

また、前記回答要求情報は、販売方法に関するアンケートであって、各販売員

のアンケートに対する回答を集計することにより、それぞれの販売員に最適な販売方法を提供することを可能とする。

【0010】

更にまた、前記アンケートは、電子掲示板に登録された情報を選択されたことにより、回答選択肢を付加して生成するようにしたので、アンケートの生成及び送信を自動化することが可能となる。

【0011】

【発明の実施の形態】

本発明第一の実施の形態に係るシステム概要を図1を用いて説明する。

【0012】

本部システム100には、ネットワーク130を介して、複数の販売員端末120が相互に接続されている。この販売員端末120は、販売員が携帯する携帯端末であっても、店舗に設置されるコンピュータであっても構わない。また、ネットワーク130は、インターネットであっても公衆回線であっても構わず、情報を電子的にやり取りできるものであれば良い。

【0013】

本部システム100は、販売企業の本部に設置されるコンピュータであって、ネットワーク130との通信を行う通信制御プログラム101、電子掲示板の制御を行う掲示板制御プログラム102、アンケートの制御を行うアンケート制御プログラム103、回答を集計する回答集計プログラム104、実施指示書制御プログラム112、が含まれる。

【0014】

これらのプログラムは、本部システム100の図示せぬ外部記憶装置に格納されており、各プログラム実行時に内部記憶装置に読み出される。

【0015】

また更に、本部システム100の外部記憶装置には、電子掲示板情報を格納する掲示板ファイル105、販売員に関する情報を格納する販売員ファイル106、アンケート情報を格納するアンケートファイル107、店舗に関する情報を格納する店舗ファイル108、アンケートの回答を格納する回答ファイル109、



各販売員属性の集計値を格納する販売員集計ファイル110、各店舗属性の集計値を格納する店舗集計ファイル111、が含まれ、必要に応じて通信制御プログラム101、掲示板制御プログラム102、アンケート制御プログラム103、回答集計プログラム104、実施指示書制御プログラム112、から参照又は更新される。

【0016】

上述の構成によって、販売員端末120からの掲示板登録、本部システム100からのアンケート配信、販売員端末120からの回答送信、本部システム100からの集計結果配信が実行される。

【0017】

次に、本発明の一実施の形態に係るジョブフローを図2を用いて説明する。

【0018】

本部システム100は、販売員が販売員端末120を用いて自由に書き込み可能な電子掲示板を備えており、販売員は成功事例を登録する（S201）。

【0019】

本部システム100のオペレータは、S201で登録された成功事例の中から所望の成功事例を選択し、この成功事例情報に基づいてアンケートを作成して販売員端末120に配信する（S202）。

【0020】

販売員がS202で配信されたアンケートの回答を本部システム100に送信すると、本部システム100はこれを所定の集計グループ単位に集計し（S203）、各所定の集計グループに属する販売員端末120にそれぞれ配信する（S204）。

【0021】

これらの一連の処理により、各販売員からの情報を集計して、その集計結果を販売員の属する店舗の立地条件や顧客特性に応じて選択的に配信することが可能となる。

【0022】

次に、上述したジョブフローの各処理について詳細に説明する。まず、S20

1 の掲示板登録処理について、図 3 を用いて詳細に説明する。

【 0 0 2 3 】

販売員端末 1 2 0 には、図 4 の初期メニュー 4 0 1 が表示されており、販売員は電子掲示板の表示を依頼するためのボタンを押下する（S 3 0 1）。この情報は、ネットワーク 1 3 0 を介して本部システム 1 0 0 に送信され、本部システム 1 0 0 の通信制御プログラム 1 0 1 は、この情報を受信する（S 3 0 2）。

【 0 0 2 4 】

次に、本部システム 1 0 0 の掲示板制御プログラム 1 0 2 は、掲示板ファイル 1 0 5 から登録されている発言を抽出し、販売員端末 1 2 0 に送信する掲示板情報を編集する（S 3 0 3）。

【 0 0 2 5 】

ここで、掲示板ファイル 1 0 5 を図 4 の掲示板ファイル 4 0 2 に例示する。掲示板ファイル 4 0 2 は、格納された発言を一意に識別するための発言番号、発言内容である内容、登録された日時を示す登録日時、とから構成されている。この掲示板ファイル 1 0 5 に登録されている発言を抽出し、図 5 の掲示板画面 5 0 1 を編集する。

【 0 0 2 6 】

S 3 0 3 の編集が完了すると、通信制御プログラム 1 0 1 は、掲示板画面 5 0 1 を販売員端末 1 2 0 に送信する（S 3 0 4）。そして、販売員端末 1 2 0 は、掲示板画面 5 0 1 を受信する（S 3 0 5）。

【 0 0 2 7 】

販売員端末 1 2 0 は、S 3 0 5 で掲示板画面 5 0 1 を受信すると、表示装置に表示する（S 3 0 6）。この表示により、販売員は電子掲示板の内容を確認することが可能となる。

【 0 0 2 8 】

ここで、販売員が成功事例を登録する場合は、掲示板画面 5 0 1 のフッタに備えられた「登録」ボタンを押下する。この操作により、新規の投稿情報を編集する（S 3 0 7）。掲示板画面 5 0 1 で「登録」ボタンが押下されると、図 5 の掲示板登録画面 5 0 2 が表示される。掲示板登録画面 5 0 2 には、成功事例を入力

○  
する入力域が備えられており、販売員はこの入力域に成功事例を入力する。

【0029】

販売員は、成功事例の入力が完了すると、掲示板登録画面502のフッタに備えられた「登録」ボタンを押下し、この情報を本部システム100に送信する（S308）。本部システム100の通信制御プログラム101が受信する（S309）。

【0030】

S309で受信された情報は、本部システム100の掲示板ファイル105に登録される（S310）。登録後の掲示板ファイル105を図6の掲示板ファイル601に例示する。このように、今回登録された成功事例が、発言番号が連番で自動採番され、登録日時がシステム日付から転記される形で登録される。その後、販売員端末120からの掲示板表示要求があれば、S310で登録された情報も表示されることとなる。

【0031】

次に、図2に戻り、アンケート配信処理S202について、図7を用いて詳細に説明する。

【0032】

本部システム100のアンケート制御プログラム103は、本部システム100のオペレータからのアンケート作成指示を受け付ける（S701）。このときのアンケート作成指示は、図8の掲示板画面801からオペレータが操作することにより実行される。

【0033】

掲示板画面801は、掲示板ファイル105に登録された成功事例を一覧表示する表示領域をボディに備えている。本部システム100のオペレータは、一覧表示された成功事例の中から任意の成功事例を一つ選択し、フッタに備えられた「アンケート作成」ボタンを押下する。この操作により、アンケート制御プログラム103がアンケート作成指示を受け付ける。

【0034】

アンケート制御プログラム103は、S701においてアンケート作成指示を

受け付けると、S701で選択された成功事例に基づき、アンケートを作成する（S702）。このアンケートの作成は、S701で選択された成功事例に、アンケートの回答選択肢を付加することで行なわれる。

#### 【0035】

S702で作成されたアンケートは、図8のアンケート画面802のようにオペレータ画面に表示される。アンケート画面802のボディには、S701で選択された成功事例と、アンケートの回答選択肢である「賛同」「やや賛同」「普通」「非賛同」の4つのオプションボタンが表示される。オペレータは、アンケート画面802に表示された内容を確認し、その内容でよければ、フッタに備えられた「アンケート配信」ボタンを押下することで、アンケート制御プログラム103にアンケートの配信を依頼する。

#### 【0036】

アンケート制御プログラム103は、上記依頼に基づき、販売員端末120にアンケートを送信する（S703）。販売員端末120は、S703で送信されたアンケートを受信して、図示せぬ表示装置に表示する（S704）。表示される内容はアンケート画面802と同様であり、販売員は、「賛同」「やや賛同」「普通」「非賛同」の4つのオプションボタンから任意のオプションボタンを選択することでアンケートに回答する（S706）。そして、その回答を本部システム100に送信する（S709）。この時、例えばS704で販売員端末120がアンケートを受信すると、初期メニュー401のインジケータ部分にアンケートが到着した旨のメッセージを表示し、販売員がアンケートボタンを押下することによってアンケートに回答するようにしてもよい。

#### 【0037】

一方本部システム100は、S703で販売員端末120にアンケートを送信すると、S702で作成されたアンケートを、アンケートファイル107に登録する（S705）。ここで、アンケートファイル107を図9のアンケートファイル901に例示する。アンケートファイル901は、格納されたアンケートを一意に識別するためのアンケート番号、アンケートの内容である内容、登録された日時を示す登録日時、とから構成されている。

## 【0038】

S705でアンケートが登録されると、アンケート制御プログラム103は、当該登録された案件につき、販売員端末120からの回答の待ち合わせを行う。まず、所定の時間が経過したかの判定を行う（S707）。全ての販売員がアンケートに回答してくれるとは限らないことや、もし全ての販売員がアンケートに回答してくれるとしても全ての販売員からの回答が来るのを待っていると集計処理の開始が遅れてしまうことから、ある一定の時間だけ回答を待ち、その時間が経過した時点で集計処理を開始する形態を採用する。

## 【0039】

なお、所定の時間が経過したか否かは、アンケートファイル901の登録日時とシステム日付との比較によって判定することとする。

## 【0040】

S707の判定で、所定の時間が経過していなかった場合は、次に、所定の回収率に達したかの判定を行う（S708）。全ての販売員がアンケートに回答してくれるとは限らないことや、もし全ての販売員がアンケートに回答してくれるとしても全ての販売員からの回答が来るのを待っていると集計処理の開始が遅れてしまうことから、ある一定の回収率に達するまで回答を待ち、その回収率に達した時点で集計処理を開始する形態を採用する。

## 【0041】

S708の判定で、所定の回収率に達していなかった場合は、販売員端末120から回答を受信したか否かの判定を行う（S710）。この時点で販売員端末120からの回答を受信していなければ、S707に戻って処理を繰り返す。この時点で販売員端末120からの回答を受信していれば、受信した回答を回答ファイル109に登録する（S711）。

## 【0042】

ここで、回答ファイル109を図10の回答ファイル1001に例示する。回答ファイル1001は、格納された回答を一意に識別するための回答番号、回答した販売員の番号を示す販売員番号、回答を示す回答、とから構成されている。

## 【0043】

次に、通信制御プログラム101は、S710で受信した販売員に対して暫定の回収状況を送信する(S712)。そして、販売員端末120は、S712で送信された回収状況を受信する(S713)。

## 【0044】

この時の回収状況を示す画面を図9の回収状況画面902に例示する。回収状況画面902は、対象となる販売員が何番目に回答したのかを示す情報を記しており、販売員が回答したときに即座に状況を知ること、回答意欲を増し、ひいては販売員の回答を促進する効果を奏する。また、その時点における回収率やアンケートに対する回答の分析をグラフとして表示することで、視覚的な効果も期待できる。

## 【0045】

一方本部システム100は、S712で回収状況を販売員端末120に送信すると、S707に戻り、以降の処理を繰り返す。この繰り返しにおいて、S707で所定の時間が経過したと判定された場合、S708で所定の回収率に達したと判定された場合は、S202のアンケート配信処理を終了し、S202で回収した回答の集計処理を実行する(S203)。

## 【0046】

次に、S203の回答集計処理について、図11を用いて詳細に説明する。

## 【0047】

本部システム100の回答集計プログラム104は、回答ファイル109を読み込む(S1101)。次に読み込んだレコードの販売員番号をキーとして、販売員ファイル106を検索する(S1102)。

## 【0048】

ここで、販売員ファイル106を図12の販売員ファイル1201に例示する。販売員ファイル1201は、販売員の属性を格納したファイルで、販売員を一意に識別するための販売員番号、氏名、販売員の勤務する店舗の番号を示す店舗番号、販売員の保有スキルを示す得意MDカテゴリ／陳列スキル／競合商品把握度、とから構成されている。

## 【0049】

次に、S1101で読み込まれたレコードとS1102で検索されたレコードとを用いて、対象となる販売員の属性に該当する集計領域をカウントアップする（S1103）。この処理は、単に回答を集計するのではなく、販売員の属性（保有スキル）の各項目ごとに集計するものである。

#### 【0050】

S1101で回答ファイル1001の1レコード目を読み込んだ際の処理を用いて具体的に説明する。この場合、S1101で読み込んだレコードは、回答番号：q001、販売員番号：h001、回答：賛同、となっている。次に、S1102において、販売員番号：h001をキーとして、販売員ファイル1201を検索する。この検索により抽出されたレコードは、販売員番号：h001、氏名：山田花子、店舗番号：t001、得意MDカテゴリ：スーツ、陳列スキル：カリスマクラス、競合商品把握度：国産・インポート20社以上、となる。

#### 【0051】

上記の情報に基づき、S1103では、販売員の属性ごとに集計するための集計領域の該当箇所のカウントアップを行う。この集計領域を、図13の販売員属性集計領域1301に例示する。販売員属性集計領域1301は、集計処理のために一時的に本部システム100の図示せぬメモリ領域に生成されるものであり、販売員の各属性の回答数を保持するために使用される。

#### 【0052】

本実施の形態においては、販売員の属性が得意MDカテゴリ：スーツ、陳列スキル：カリスマクラス、競合商品把握度：国産・インポート20社以上、となっている。また、販売員の回答は「賛同」となっている。そのため、販売員属性集計領域1301の得意MDカテゴリ：スーツ、陳列スキル：カリスマクラス、競合商品把握度：国産・インポート20社以上のそれぞれ「賛同」の数値を1ずつカウントアップすることになる。

#### 【0053】

次に、本部システム100の回答集計プログラム104は、S1102で抽出された販売員ファイルの店舗番号をキーとして、店舗ファイル108を検索する（S1104）。

## 【0054】

ここで、店舗ファイル108を図14の店舗ファイル1401に例示する。店舗ファイル1401は、店舗の属性を格納したファイルで、店舗を一意に識別するための店舗番号、店舗名、店舗の属性を示す流通形態／立地／主客層／店舗内競合、とから構成されている。

## 【0055】

次に、S1101で読み込まれたレコードとS1104で検索されたレコードとを用いて、対象となる店舗の属性に該当する集計領域をカウントアップする（S1105）。この処理は、単に回答を集計するのではなく、店舗の属性の各項目ごとに集計するものである。

## 【0056】

S1101で回答ファイル1001の1レコード目を読み込んだ際の処理を用いて具体的に説明する。この場合、上述のとおりS1102で販売員ファイル1201の1レコード目が抽出されているため、このレコードの店舗番号：t001をキーとして、店舗ファイル1401を検索する。この検索により抽出されたレコードは、店舗番号：t001、店舗名：Aデパート、流通形態：都心型百貨店、立地：都心、主客層：シニア、店舗内競合：国産のみ上位、となる。

## 【0057】

上記の情報に基づき、S1105では、店舗の属性ごとに集計するための集計領域の該当箇所のカウントアップを行う。この集計領域を、図15の店舗属性集計領域1501に例示する。店舗属性集計領域1501は、集計処理のために一時的に本部システム100の図示せぬメモリ領域に生成されるものであり、店舗の各属性の回答数を保持するために使用される。

## 【0058】

本実施の形態においては、店舗の属性が流通形態：都心型百貨店、立地：都心、主客層：シニア、店舗内競合：国産のみ上位、となっている。また、販売員の回答は「賛同」となっている。そのため、店舗属性集計領域1501の流通形態：都心型百貨店、立地：都心、主客層：シニア、店舗内競合：国産のみ上位のそれぞれの「賛同」の数値を1ずつカウントアップすることになる。



【0059】

S1105の処理が完了したら、次の販売員の回答を得るべく、回答ファイル109の次のレコードを読み込む（S1106）。そして、S1102からS1106までの各処理を、回答ファイル109の全てのレコードに対して繰り返す（S1107）。

【0060】

S1107において、回答ファイル109の全てのレコードに対して処理を終えたと判定された場合は、販売員属性集計領域1301の情報を販売員集計ファイル110に保存する（S1108）。同様に、店舗属性集計領域1501の情報を店舗集計ファイル111に保存する（S1109）。

【0061】

ここまでの処理で、S203の回答集計処理が完了し、対象とするアンケートに関する集計がすべて完了したことになる。

【0062】

次に、S204の回答配信処理について、図16を用いて詳細に説明する。

【0063】

まず、本部システム100の実施指示書制御プログラム112は、販売員集計ファイル110を読み込む（S1601）。次に読み込んだレコードが所定値以上の賛同を得たか否かを判定する（S1602）。この場合、読み込んだレコードの「賛同」の数値が所定の数値に達しているか、つまり、その属性の販売員の多くが今回実施したアンケートの成功事例に対して賛同したか否かを判定する。

【0064】

S1602の判定において、所定値以上の賛同を得ていない場合は、販売員集計ファイル110の次のレコードを読み込む（S1606）。S1602の判定において、所定値以上の賛同を得ている場合は、販売員ファイル106から該当する販売員を抽出する（S1603）。これは、販売員集計ファイル110の属性に合致する販売員属性を持つ販売員を販売員ファイル106から抽出するものである。例えば、所定値以上の賛同を得ているレコードの属性が得意先MDカテゴリ：スキンケアであれば、販売員ファイル1201の得意先MDカテゴリがス

ーツであるh001の山田花子が抽出される。

【0065】

次に、実施指示書制御プログラム112は、アンケートファイル107、販売員集計ファイル110、店舗集計ファイル111、等の情報に基づき、成功事例実施指示書を生成する（S1604）。

【0066】

この成功事例実施指示書を、図17の成功事例実施指示書1701に例示する。成功事例実施指示書1701は、ボディ部に成功事例を表示する。この成功事例は、アンケートファイル107の内容を転記したものである。また、全体の回答の集計結果を円グラフで表示する。この集計結果については、販売員集計ファイル110の各回答の合計値をそれぞれ用いて、各回答の比率を示したものとなっている。

【0067】

また、この成功事例実施指示書は2ページ構成となっており、成功事例実施指示書1701のフッタ部に備えられた「グラフ表示」ボタンが押下されると、図17の成功事例実施指示書1702が表示されるように構成されている。成功事例実施指示書1702は、現在処理対象となっている販売員と同程度のスキルを保有する販売員による回答の集計結果を表す円グラフをボディ部に備える。具体的には、現在読み込まれている販売員集計ファイルのレコードの「賛同」「やや賛同」「普通」「非賛同」のそれぞれの数値の割合を円グラフに表したものである。

【0068】

上記のように生成した成功事例実施指示書1701及び1702を、現在読み込まれている販売員ファイル106で特定される販売員の販売員端末120に送信する（S1605）。このように、各販売員と同程度のスキルを保有する販売員による回答の集計結果を送信するようにしたことで、全員一律ではなく、各販売員に最適な情報のみを送信することが可能となる。なお、販売員端末120は、S1605で送信された成功事例実施指示書1701及び1702を受信すると、初期メニュー401のインジケータ部分に販売支援情報を受信した旨のメッ

ページを表示し、「販売支援情報」ボタンを押下することでその内容を確認するようにしてもよい。

【0069】

S1602の判定の結果がNOであった場合、若しくはS1606の処理が完了した場合、実施指示書制御プログラム112は、販売員集計ファイル110の次のレコードを読み込む(S1606)。その後、S1602からS1606までの処理を、販売員集計ファイル110の全てのレコードを処理するまで繰り返す(S1607)。

【0070】

S1607の判定において、販売員集計ファイル110の全てのレコードに対する処理が完了したと判定された場合には、本部システム100の実施指示書制御プログラム112は、店舗集計ファイル111を読み込む(S1608)。次に読み込んだレコードが所定値以上の賛同を得たか否かを判定する(S1609)。この場合、読み込んだレコードの「賛同」の数値が所定の数値に達しているか、つまり、その属性の店舗に勤務する販売員の多くが今回実施したアンケートの成功事例に対して賛同したか否かを判定する。

【0071】

S1609の判定において、所定値以上の賛同を得ていない場合は、店舗集計ファイル111の次のレコードを読み込む(S1614)。S1609の判定において、所定値以上の賛同を得ている場合は、店舗ファイル108から該当する店舗を抽出する(S1610)。これは、店舗集計ファイル111の属性に合致する店舗属性を持つ店舗を店舗ファイル108から抽出するものである。例えば、所定値以上の賛同を得ているレコードの属性が流通形態：都心型百貨店であれば、店舗ファイル1401の流通形態が都心型百貨店であるt001のAデパートが抽出される。

【0072】

次に、S1610で抽出された店舗に勤務している販売員を販売員ファイル106から抽出する(S1611)。具体的には、販売員ファイル1201の店舗番号がS1610で抽出された店舗の店舗番号と合致するレコードが抽出される

【0073】

次に、実施指示書制御プログラム112は、アンケートファイル107、販売員集計ファイル110、店舗集計ファイル111、等の情報に基づき、成功事例実施指示書を生成する（S1612）。

【0074】

この成功事例実施指示書を、図17の成功事例実施指示書1701に例示する。成功事例実施指示書1701は、ボディ部に成功事例を表示する。この成功事例は、アンケートファイル107の内容を転記したものである。また、全体の回答の集計結果を円グラフで表示する。この集計結果については、店舗集計ファイル111の各回答の合計値をそれぞれ用いて、各回答の比率を示したものである。

【0075】

また、この成功事例実施指示書は2ページ構成となっており、成功事例実施指示書1701のフッタ部に備えられた「グラフ表示」ボタンが押下されると、図18の成功事例実施指示書1801が表示されるように構成されている。成功事例実施指示書1801は、現在処理対象となっている店舗と同程度の属性を保有する店舗に勤務する販売員による回答の集計結果を表す円グラフをボディ部に備える。具体的には、現在読み込まれている店舗集計ファイルのレコードの「賛同」「やや賛同」「普通」「非賛同」のそれぞれの数値の割合を円グラフに表したものである。

【0076】

上記のように生成した成功事例実施指示書1701及び1801を、現在読み込まれている店舗ファイル108で特定される店舗に勤務する販売員の販売員端末120に送信する（S1613）。このように、各店舗と同程度の属性を保有する店舗に勤務する販売員による回答の集計結果を送信するようにしたことで、全員一律ではなく、各販売員に最適な情報のみを送信することが可能となる。なお、販売員端末120は、S1613で送信された成功事例実施指示書1701及び1801を受信すると、初期メニュー401のインジケータ部分に販売支援

○  
情報を受信した旨のメッセージを表示し、「販売支援情報」ボタンを押下すること  
でその内容を確認するようにしてもよい。

## 【0077】

S1609の判定の結果がNOであった場合、若しくはS1613の処理が完了した場合、実施指示書制御プログラム112は、店舗集計ファイル111の次のレコードを読み込む(S1614)。その後、S1609からS1614までの処理を、店舗集計ファイル111の全てのレコードを処理するまで繰り返す(S1615)。

## 【0078】

S1615の判定において、店舗集計ファイル111の全てのレコードに対する処理が完了したと判定された場合には、S204の回答配信処理を終了する。

## 【0079】

なお、本発明の各処理は、コンピュータを動作させるプログラムとしてコンピュータで読み取り可能な記録媒体に記録しておくことが可能である。このプログラムをコンピュータで実行することにより実現することができる。コンピュータで読み取り可能な記録媒体としては、磁気記録装置や半導体メモリなどがある。市場に流通させる場合には、CD-ROM (Compact Disk Read Only Memory) やフロッピー (登録商標) ディスクなどの可搬型記録媒体にプログラムを格納して流通させることや、ネットワークを通じて他のコンピュータに転送することもできる。

## 【0080】

また、本実施の形態においては、アンケートの作成元として販売員の成功事例を登録する掲示板を利用していたが、例えば定期的な営業報告書のデータに基づいてアンケートを作成することも考えられる。この営業報告書を図19の営業報告書1901に例示する。この例では、ある週の営業実績を報告する数値と共に、新製品の販売に関する成功例と失敗例が記載されている。

## 【0081】

この場合、掲示板登録処理S201の代わりに、販売員端末120から定期的に営業報告1901が本部システム100に送信され、本部システム100はこ

の営業報告情報をファイルに登録する。そして、アンケート配信処理 S 202 では、登録された営業報告情報の中からオペレータが任意に抽出した営業報告の中の成功例に基づいてアンケートを編集する。

#### 【0082】

また、営業報告以外にも、様々な形態が考えられる。例えば、不定期に販売員が報告する「お客様の声」に基づいてアンケートを作成してもよい。このお客様の声を報告する画面を図 20 のお客様の声 2001 に例示する。この例では、販売成功、販売失敗、お奨め、商品へのご意見、サービスへのご意見、施設へのご意見、その他、のそれぞれの区分を指定して、お客様から頂いたご意見を本部システム 100 に登録するための画面である。

#### 【0083】

この場合、掲示板登録処理 S 201 の替わりに、販売員端末 120 から不定期にお客様の声 2001 が本部システム 100 に送信され、本部システム 100 はこのお客様の声をファイルに登録する。この時、各区分のうち「販売成功」のチェックボックスがオンになっている情報のみを登録するようにしてもよい。そして、アンケート配信処理 S 202 では、登録されたお客様の声の中からオペレータが任意に抽出したお客様の声に基づいてアンケートを編集する。

#### 【0084】

上記のように、アンケート作成の元となる情報は掲示板情報に限らず、様々な形態が考えられる。

#### (付記 1)

サーバにより販売方法に関する情報を提供する販売支援情報提供方法であって

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、

前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、を含むことを特徴とする販売支援情報提供方法。

(付記 2)

前記所定のグループは、前記販売員の属する店舗の属性であることを特徴とする付記 1 記載の販売支援情報提供方法。

(付記 3)

前記所定のグループは、前記販売員が担当する顧客の属性であることを特徴とする付記 1 記載の販売支援情報提供方法。

(付記 4)

前記所定のグループは、前記販売員の属性であることを特徴とする付記 1 記載の販売支援情報提供方法。

(付記 5)

前記回答要求情報は、販売方法に関するアンケートであることを特徴とする付記 1 記載の販売支援情報提供方法。

(付記 6)

前記アンケートは、電子掲示板に登録された情報を選択されたことにより、回答選択肢を付加して生成されるものであることを特徴とする付記 1 記載の販売支援情報提供方法。

(付記 7)

コンピュータに、

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、

前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、

を動作させることを特徴とする販売支援情報提供プログラム。

(付記 8)

コンピュータに、

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、

前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、

を動作させることを特徴とする販売支援情報提供プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

(付記 9)

販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信する手段と、

前記販売員端末より、前記回答情報を受信する手段と、

前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させる手段と、

前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計手段と、

前記集計手段によって集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信する手段と、

を備えることを特徴とする販売支援情報提供装置。

【 0 0 8 5 】

【発明の効果】

上記のように、本発明によれば、販売方法に対する販売員の意見を集計して、それぞれの販売員に最適な販売方法を提供することが可能となる。また、販売員の意見を得るためのアンケートは、電子掲示板に登録された情報を選択されたことにより、回答選択肢を付加して生成するようにしたので、アンケートの生成及



び送信を自動化することが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の一実施例に関するシステム構成図である。

【図 2】

本発明の一実施例に関するジョブフローである。

【図 3】

掲示板登録処理の流れを示すフローチャートである。

【図 4】

初期メニューと掲示板ファイルの一例を示す図である。

【図 5】

掲示板画面と掲示板登録画面の一例を示す図である。

【図 6】

掲示板ファイルの一例を示す図である。

【図 7】

アンケート配信処理の流れを示すフローチャートである。

【図 8】

掲示板画面とアンケート画面の一例を示す図である。

【図 9】

アンケートファイルと回収状況画面の一例を示す図である。

【図 1 0】

回答ファイルの一例を示す図である。

【図 1 1】

回答集計処理の流れを示すフローチャートである。

【図 1 2】

販売員ファイルの一例を示す図である。

【図 1 3】

販売員属性集計領域の一例を示す図である。

【図 1 4】

店舗ファイルの一例を示す図である。

【図 15】

店舗属性集計領域の一例を示す図である。

【図 16】

回答配信処理の流れを示すフローチャートである。

【図 17】

成功事例実施指示書の一例を示す図である。

【図 18】

成功事例実施指示書の一例を示す図である。

【図 19】

営業報告書の一例を示す図である。

【図 20】

お客様の声の一例を示す図である。

【符号の説明】

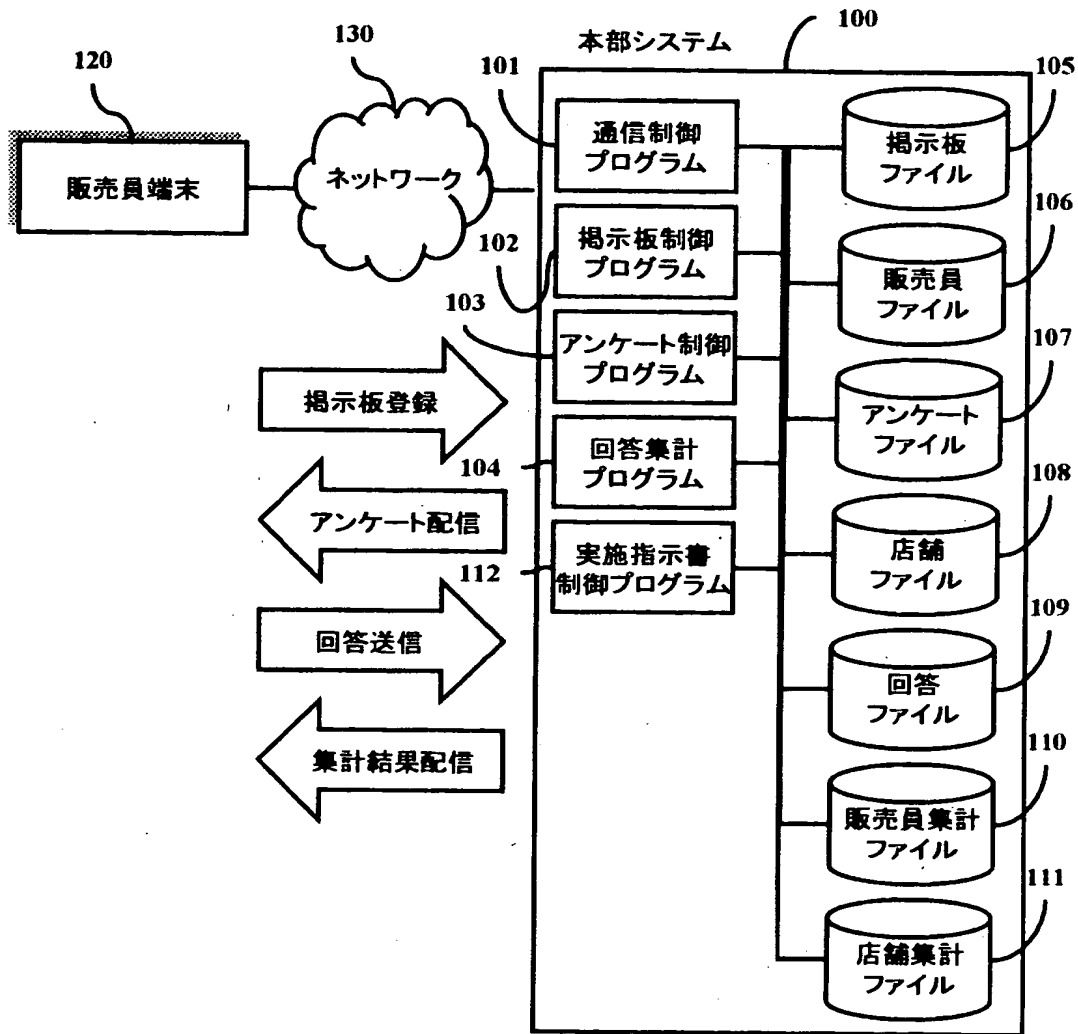
- 100 本部システム
- 101 通信制御プログラム
- 102 掲示板制御プログラム
- 103 アンケート制御プログラム
- 104 回答集計プログラム
- 105 掲示板ファイル
- 106 販売員ファイル
- 107 アンケートファイル
- 108 店舗ファイル
- 109 回答ファイル
- 110 販売員集計ファイル
- 111 店舗集計ファイル
- 112 実施指示書制御プログラム
- 120 販売員端末
- 130 ネットワーク

特 2 0 0 2 - 2 1 0 8 9 7

【書類名】 図面

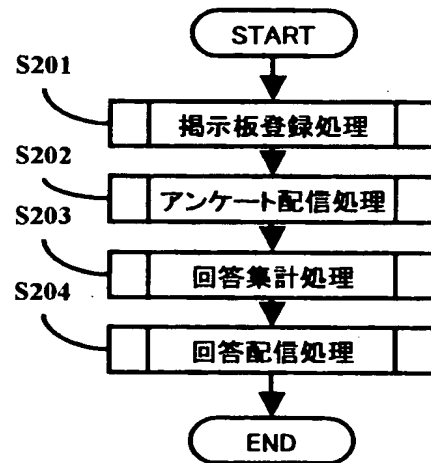
【図 1】

システム構成図



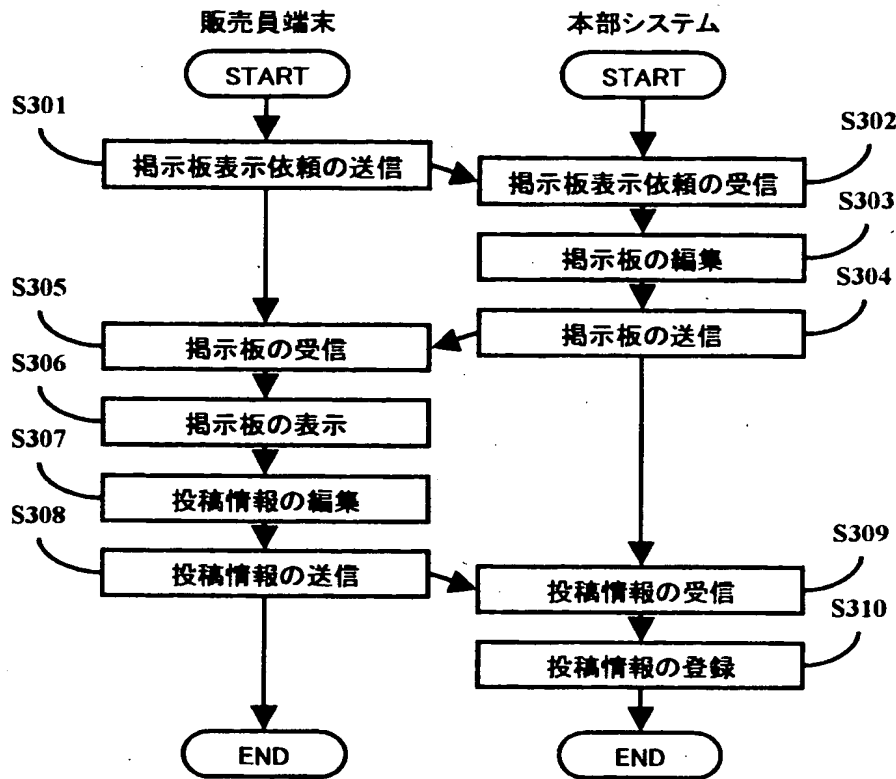
【図 2】

ジョブフロー



【図 3】

掲示板登録処理



【図 4】

初期メニュー

401

初期メニュー	
販売員: 山田花子	
～本日のお知らせ～	
アンケートの依頼が2件あります。	
電子掲示板	販売支援情報
アンケート	
終了	

掲示板ファイル

402

発言No.	内容	登録日時
op001	新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELLその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。	2002/07/01
op002	競合商品□□が売れていますが、商品Cの特性をご説明すると乗り換えてくださる方がとても多い。	2002/07/02
op003	商品Dは婦人雑誌によく掲載されるけど、実はヤングキャリアに隠れファンが多く、一度薦めるとリピートするお客様が多い。	2002/07/02
	⋮	

【図 5】

掲示板画面

501

<p>掲示板</p> <p>販売員: 山田花子</p>	
<p>001 新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELしその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。</p> <p>002 競合商品□□が売れていますが、商品Cの特性をご説明すると乗り換えてくださる方がとても多い。</p> <p>003 商品Dは婦人雑誌によく掲載されるけど、実はヤングキャリアに隠れファンが多く、一度薦めるとリピートするお客様が多い。</p>	
<p>登録      終了</p>	

掲示板登録画面

502

<p>掲示板登録</p> <p>販売員: 山田花子</p>	
<p>商品AのPOP看板に『雑誌○○』の切抜きを貼って『△△△』の一言を添えると効果抜群。</p>	
<p>登録      CANCEL</p>	



【図 6】

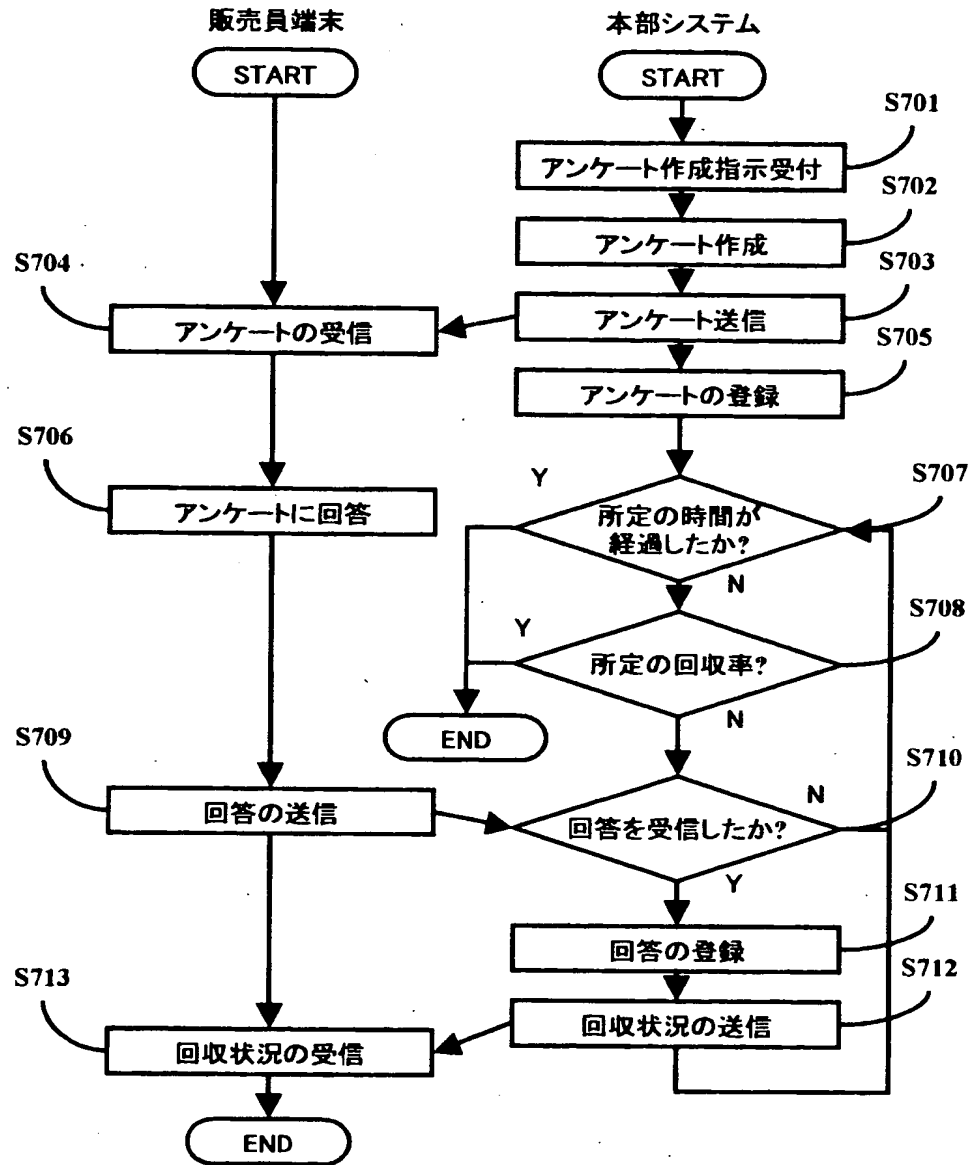
## 掲示板ファイル

601

発言No.	内容	登録日時
op001	新商品のご案内として商品Bの入荷を 50代のお客様にTELLその効果を説明 するとご来店確立80%以上確実。	2002/07/01
op002	競合商品□□が売れていますが、商品 Cの特性をご説明すると乗り換えてくだ さる方がとても多い。	2002/07/02
op003	商品Dは婦人雑誌によく掲載されるけど、 実はヤングキャリアに隠れファンが多く、 一度薦めるとリピートするお客様が多 い。	2002/07/02
op004	商品AのPOP看板に『雑誌〇〇』の切 抜きを貼って『△△△』の一言を添える と効果抜群。	2002/07/03
	⋮	

【図 7】

アンケート配信処理



【図8】

掲示板画面

801

<p>掲示板 システム管理者</p>
<p>001 新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELしその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。</p> <p>002 競合商品□□が売れていますが、商品Cの特性をご説明すると乗り換えてくださる方がとても多い。</p> <p>003 商品Dは婦人雑誌によく掲載されるけど、実はヤングキャリアに隠れファンが多く、一度薦めるとリピートするお客様が多い。</p>
<p>アンケート作成      終了</p>

アンケート画面

802

<p>アンケート システム管理者</p>
<p>以下の成功事例に対するあなたの意見を選択してください。</p> <p>新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELしその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。</p> <p> <input type="radio"/> 賛同  <input type="radio"/> やや賛同  <input type="radio"/> 普通  <input type="radio"/> 非賛同         </p>
<p>アンケート配信      終了</p>

【図 9】

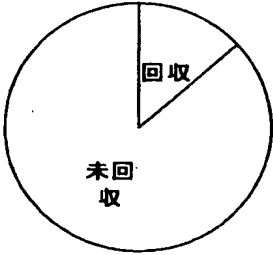
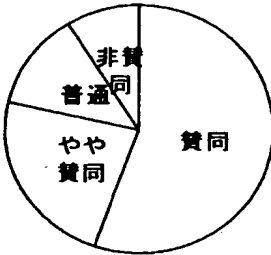
## アンケートファイル

901

アンケート No.	内容	登録日時
q001	芸能人XXも商品Dを使っていると告げると若い女性が飛びつく。	2002/06/01
q002	新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELLしその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。	2002/07/10
	⋮	

## 回収状況画面


902

<p align="center"><b>回収状況</b></p> <p>販売員: 山田花子</p>	
<p>あなたは52番目の回答者でした。(365人中)</p> <p>～集計速報～</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>回収</p> <p>未回収</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>非賛同</p> <p>普通</p> <p>やや賛同</p> <p>賛同</p> </div> </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">終了</div>	

【図 10】

回答ファイル

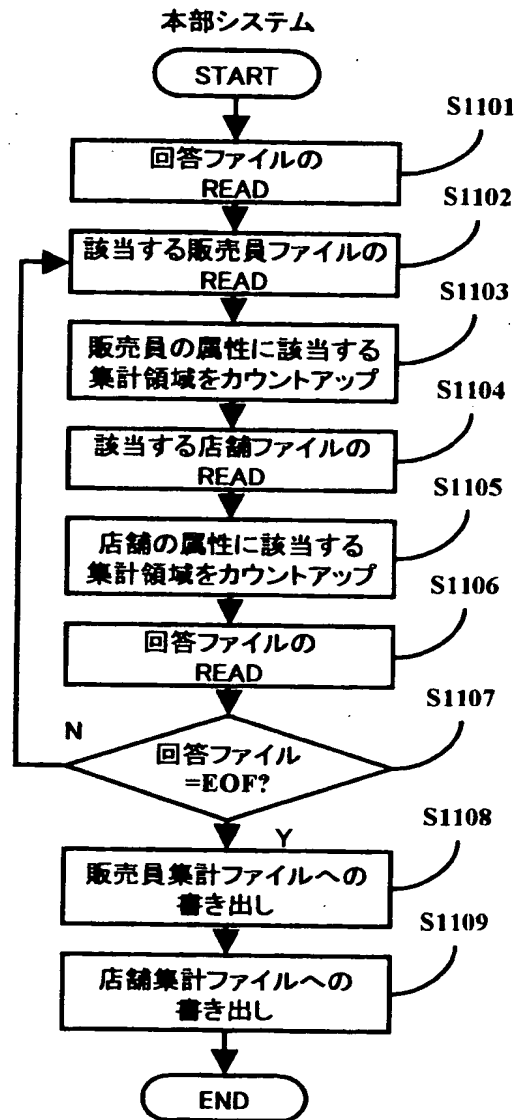
1001



回答No.	販売員No.	回答
q001	h001	賛同
q001	h002	賛同
q001	h003	やや賛同
q001	h013	非賛同
	⋮	

【図 11】

回答集計処理



【図 1 2】

販売員ファイル

1201

販売員 No.	氏名	店舗 No.	得意 MD カテゴリ	陳列ス キル	競合 商品 把握度
h001	山田花子	t001	スーツ	カリス マクラ ス	国産・ インポート 20社以上
h002	大串益子	t001	ブラウス	ディス プレイ コーデ ネータ	国産・ インポート 10社以上
h003	佐藤嘉子	t002	コート	リーダー クラス	国産・ インポート 5社以上
h004	伊東秀子	t003	セーター	経験3 年以上 クラス	国産のみ 3社以上
h005	田中泰子	t003	ボトムス	経験1 ～3年 クラス	インポートのみ 3社以上
	⋮				

【図13】

販売員属性集計領域

1301

属性	内容	賛同	やや賛同	普通	非賛同
得意 MDカ テゴリ	スーツ	50	3	5	201
	セーター	152	110	5	3
	ブラウス	201	50	3	5
	コート	50	162	20	1
陳列ス キル	カリスマ クラス	110	5	3	152
	ディスブ レイコー ディネー タ	152	110	5	3
	リーダー クラス	201	50	3	5
	初心者ク ラス	50	162	20	1
競合商 品把握 度	国産・イ ンポート 20社以上	110	5	3	152
	国産・イ ンポート 10社以上	50	3	5	201
	国産・イ ンポート5 社以上	152	110	5	3
	上記以下	50	3	5	201
	⋮				



【図14】

## 店舗ファイル

1401

店舗 No.	店舗名	流通形態	立地	主客層	店舗内 競合
t001	Aデパート	都心型 百貨店	都心	シニア	国産のみ 上位
t002	B百貨店	郊外型 百貨店	都心郊外	アッパー ミドル	国産のみ 中位
t003	Cショッピング センター	複合商業 施設	地方 大型都市	ミドル	国産のみ 下位
t004	スーパーD	スーパー	地方 小型都市	キャリア	インポート 競合有 上位
t005	Eマスオ	チェーン 店	地方 都市郊外	ヤング キャリア	インポート競合有 中位
t006	有限会社 F	洋服店	町・村	ヤング	インポート 競合有 下位
	⋮				

【図 15】

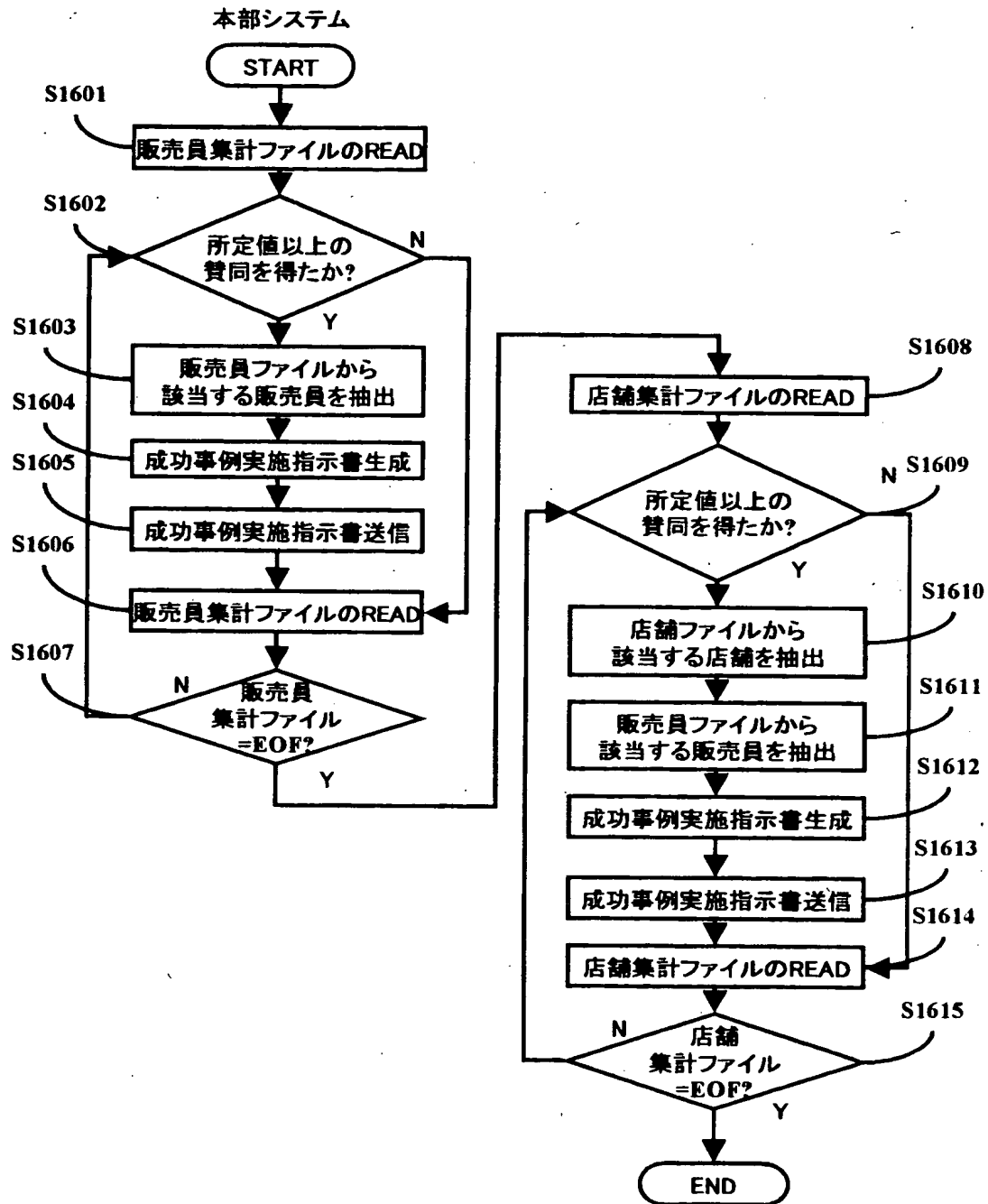
## 店舗属性集計領域

1501

属性	内容	賛同	やや賛同	普通	非賛同
流通形態	都心型百貨店	152	110	5	3
	郊外型百貨店	201	50	3	5
	複合商業施設	50	162	20	1
	スーパー	110	5	3	152
立地	都心	50	3	5	201
	都心郊外	152	110	5	3
	地方大型都市	201	50	3	5
	地方小型都市	50	162	20	1
主客層	シニア	110	5	3	152
	アッパーミドル	152	110	5	3
	ミドル	201	50	3	5
	キャリア	50	162	20	1
店舗内競合	国産のみ上位	110	5	3	152
	国産のみ中位	152	110	5	3
	国産のみ下位	201	50	3	5
	インポート競合有上位	50	162	20	1
	⋮				

【図 16】

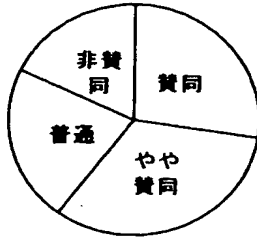
回答配信処理



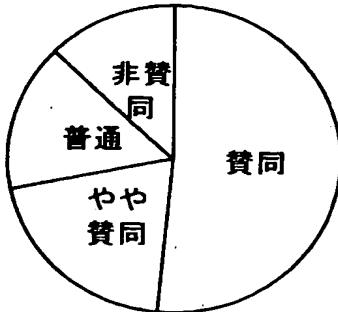
【図17】

成功事例実施指示

1701

成功事例実施指示書	
販売員: 山田花子	
アンケートの結果、これを実施することにより売上拡大することが判明しました。よって、明日より実施してください。	
<b>Q002:</b> 新商品のご案内として商品Bの入荷を50代のお客様にTELLしその効果を説明するとご来店確立80%以上確実。	<b>全体の回答</b> 
<div style="text-align: right;"> <span>グラフ表示</span> <span>終了</span> </div>	

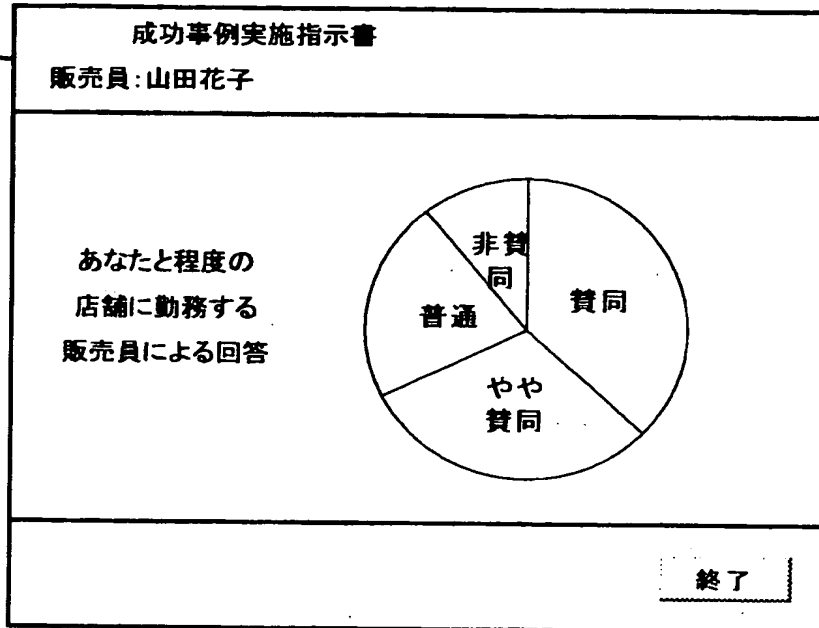
1702

成功事例実施指示書	
販売員: 山田花子	
あなたと同程度のスキルを保有する販売員による回答	
<div style="text-align: right;"> <span>終了</span> </div>	

【図 18】

成功事例実施指示

1801



【図 19】

## 営業報告

1901

営業報告書				
販売員: 山田花子				
～11月第1週営業報告書～ 全体概況				
売上	実績	前年 実績	予算比	前年比
スーツ	685	633	100.6%	108.2%
ジャケット	345	265	121.1%	130.2%
ボトムス	182	171	99.0%	106.4%
合計	1,212	1,069	105.4%	113.4%
新製品報告 成功例				
商品AのPOP看板に『雑誌〇〇』の切抜きを貼って『△△△』の一言を添えると効果抜群。				
失敗例				
商品Aを商品Bとコーディネートしディスプレイしたところ競合ブランド『□□』のディスプレイと間違えられた。				
			登録	CANCEL

【図20】

お客様の声

2001

お客様の声	
販売員: 山田花子	
<div>新商品Aは、シックな色使いなのでコーディネートするブラウスを替えることで、入学式や七五三といったモチベーション対応から普段のちょっとしたオシャレ着としても着まわせる。こういったセールストークに共感してくださりお買い上げいただけるお客様が、今日だけでも3名いらっしゃった。</div>	
該当する分類を選択してください。	
<input type="checkbox"/> 販売成功 <input type="checkbox"/> 販売失敗 <input type="checkbox"/> お奨め <input type="checkbox"/> 商品へのご意見	
<input type="checkbox"/> サービスへのご意見 <input type="checkbox"/> 施設へのご意見 <input type="checkbox"/> その他	
<div>登録</div>	<div>CANCEL</div>

【書類名】            要約書

【要約】

【課題】 販売員の属性、店舗の立地条件や顧客特性によって製品の販売方法を分析し、それぞれの販売員に最適な販売方法に関する情報を提供する。

【解決手段】 販売員の操作する販売員端末に、販売方法に対する回答である回答情報を要求する回答要求情報を送信するステップと、前記販売員端末より、前記回答情報を受信するステップと、前記回答情報を記憶手段に蓄積して記憶させるステップと、前記販売方法に対する回答情報を前記記憶手段より抽出し、所定のグループごとに集計する集計ステップと、前記集計ステップにおいて集計された前記所定のグループごとの集計結果を、それぞれの前記所定のグループに分類される販売員端末に送信するステップと、を含むことにより、販売方法に対する販売員の意見を集計して、それぞれの販売員に最適な販売方法を提供することを可能とする。

【選択図】            図 1



出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由]

住所変更

住 所

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号

氏 名

富士通株式会社